

สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

ยอดจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม : ๔,๐๕๖ คน

๑. ขั้นตอนการให้บริการ

รายละเอียด	จำนวน			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๑.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓,๙๖๕	๙๗.๗๖%	๙๑	๒.๒๔%
๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓,๙๔๓	๙๘.๒๐%	๑๓	๐.๓๒%
๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	๓,๘๖๑	๙๕.๒๐%	๑๙๕	๔.๘๐%
๑.๔ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไข	๓,๘๗๙	๙๕.๖๓%	๑๗๗	๔.๓๗%
๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓,๘๙๔	๙๖.๐๐%	๑๖๒	๔.๐๐%
๑.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	๓,๙๔๕	๙๗.๒๖%	๑๑๑	๒.๗๔%
รวม	๒๓,๕๒๗	๙๖.๖๘%	๘๐๙	๓.๓๒%

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับชอน สะดวกคล่องตัว	๓,๘๔๗	๙๕.๘๕%	๒๐๙	๕.๑๕%
๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน	๓,๘๓๑	๙๕.๔๓%	๑๘๕	๔.๕๗%
๒.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ	๓,๘๐๐	๙๓.๖๙%	๒๕๖	๖.๓๑%
๒.๔ การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้	๓,๗๘๐	๙๓.๒๐%	๒๗๖	๖.๘๐%
รวม	๑๕,๒๙๘	๙๕.๕๕%	๙๒๖	๕.๔๖%

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๓,๙๐๖	๙๖.๓๐%	๑๕๐	๓.๗๐%
๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม	๓,๘๑๒	๙๔.๐๐%	๒๔๔	๖.๐๐%
๓.๓ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อ	๓,๘๙๗	๙๖.๐๗%	๑๕๙	๓.๙๓%
๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓,๘๘๘	๙๕.๘๕%	๑๖๘	๔.๑๕%
๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลาย	๓,๘๔๖	๙๔.๘๓%	๒๑๐	๕.๑๗%
รวม	๑๙,๓๔๙	๙๕.๔๑%	๙๓๑	๔.๕๙%

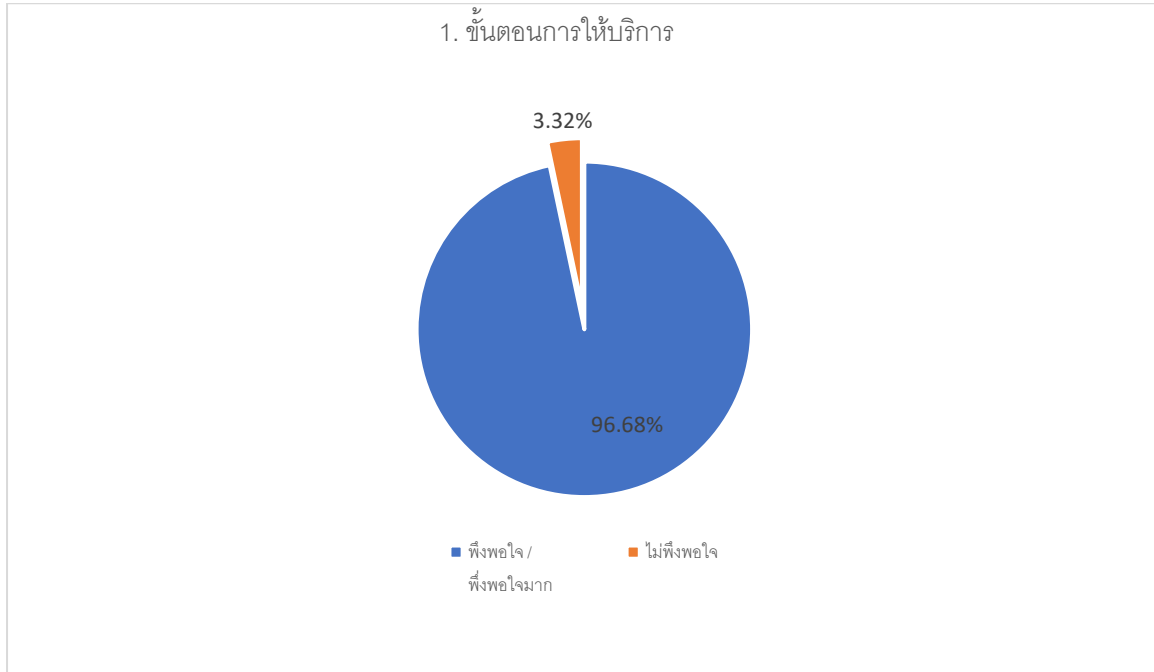
๔. คุณภาพการให้บริการโดยรวม

รายละเอียด	จำนวน			
	พึงพอใจ / พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ย	ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
๔.๑ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับ	๓,๗๘๙	๙๓.๕๒%	๒๖๗	๖.๕๘%
๔.๒ การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา	๓,๗๖๘	๙๒.๙๐%	๒๘๘	๗.๑๐%
๔.๓ เรื่องค้างเก่าได้รับการแก้ไข	๓,๗๑๔	๙๑.๕๗%	๓๔๒	๘.๔๓%
๔.๔ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	๓,๗๑๖	๙๑.๖๒%	๓๔๐	๘.๓๘%
๔.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๓,๘๕๗	๙๕.๑๐%	๑๙๙	๔.๙๐%
๔.๖ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	๓,๘๐๑	๙๓.๗๒%	๒๕๕	๖.๒๘%
๔.๗ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓,๘๓๒	๙๕.๔๗%	๑๘๔	๔.๕๓%
๔.๘ ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	๓,๘๙๘	๙๖.๑๐%	๑๕๘	๓.๙๐%
๔.๙ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	๓,๘๘๓	๙๕.๗๔%	๑๗๓	๔.๒๖%
๔.๑๐ คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๓,๘๗๕	๙๕.๕๕%	๑๘๑	๔.๔๖%

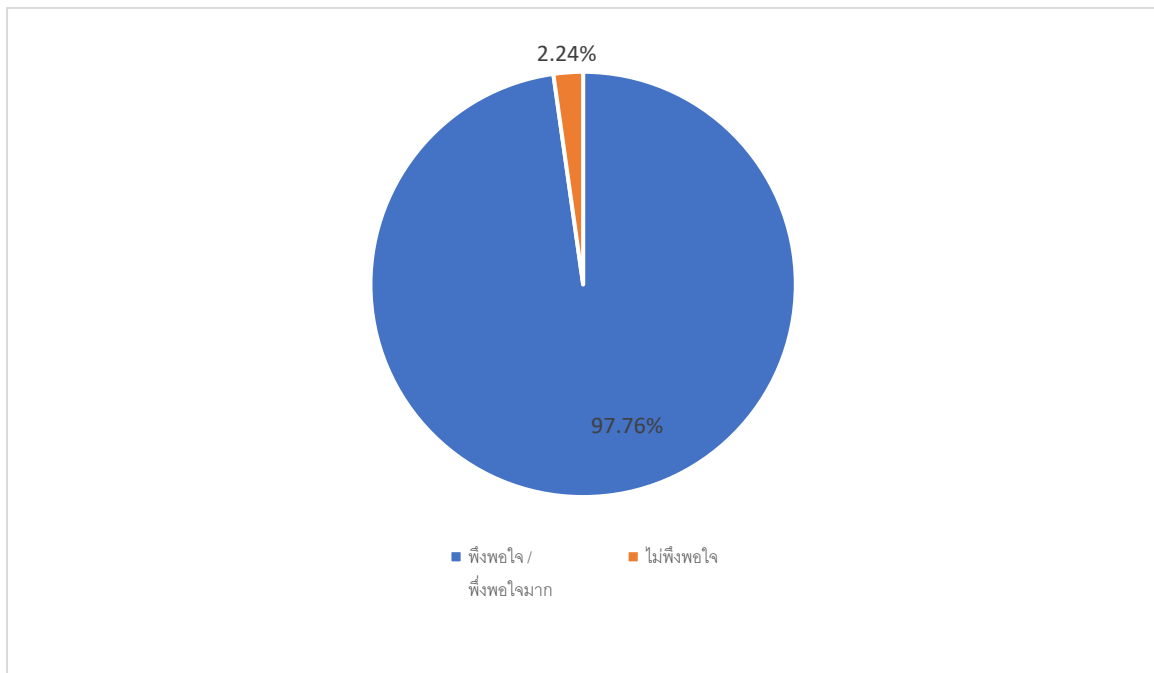
๔.๑๑ การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	๓,๔๔๔	๙๔.๓๗%	๒๑๒	๕.๒๒%
รวม	๔๒,๐๑๓	๙๔.๑๘%	๒,๕๙๙	๕.๘๒%

แสดงกราฟ

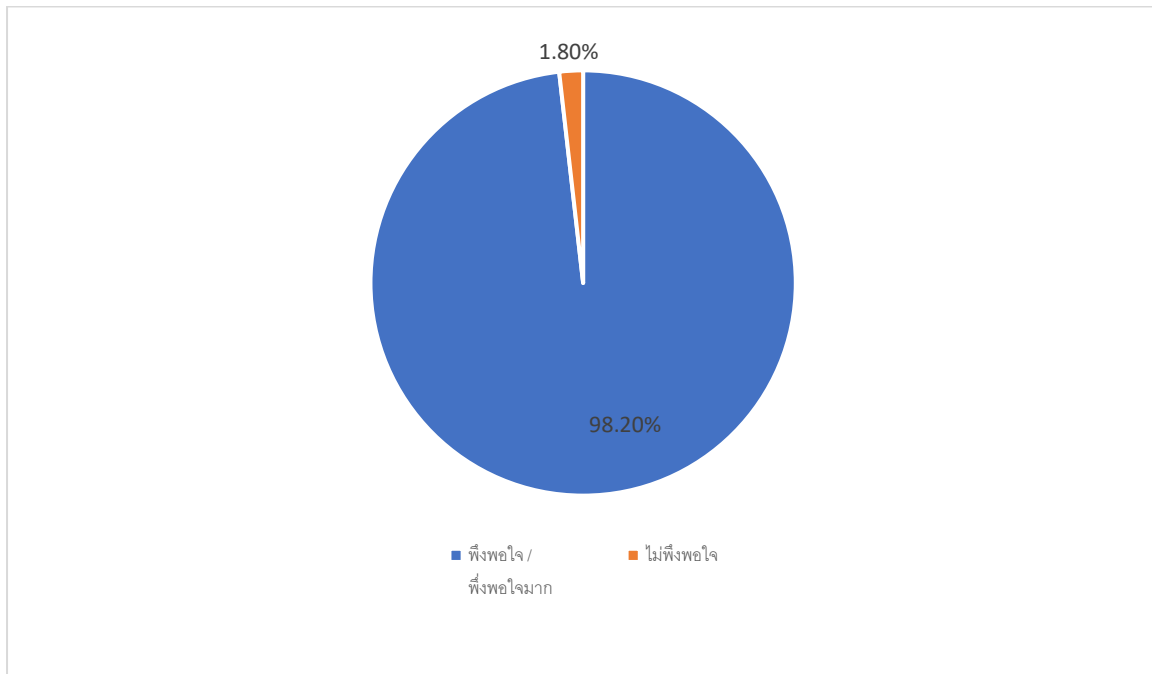
๑. ขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม)



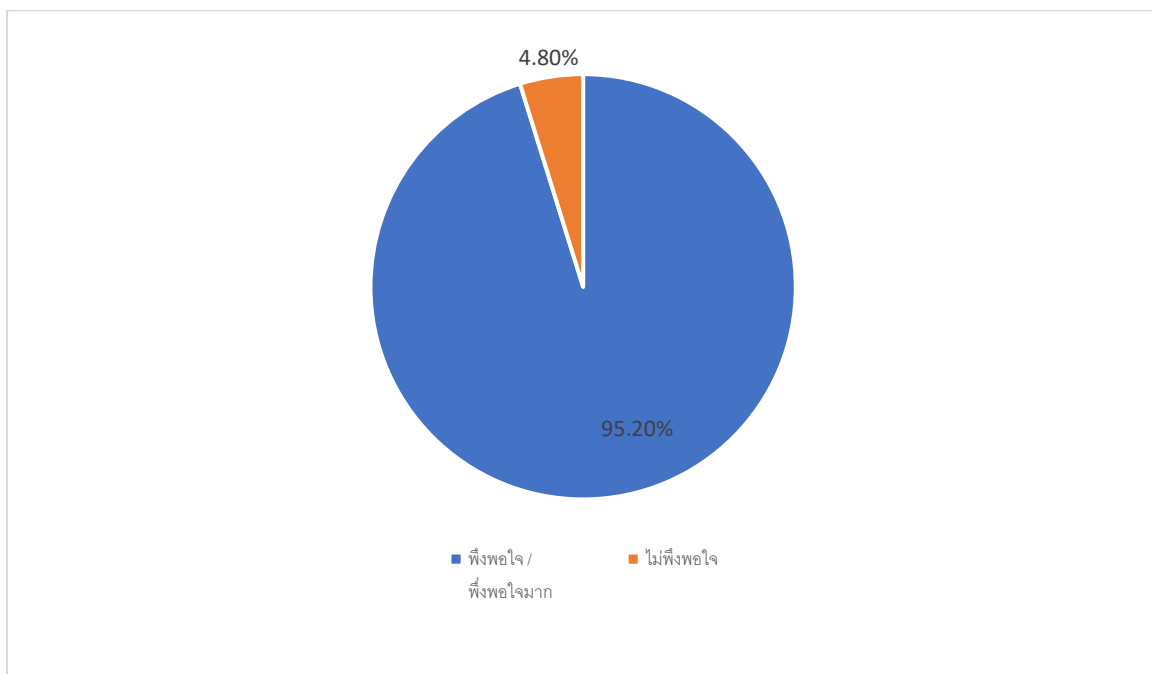
- ๑.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



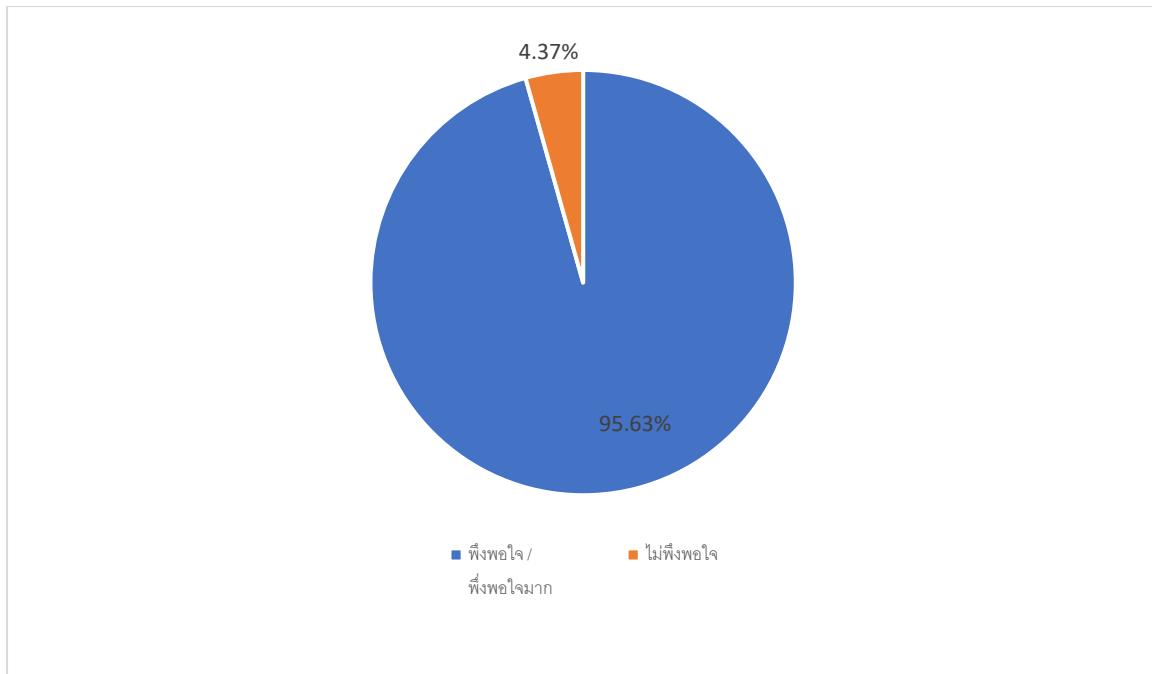
- ๑.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



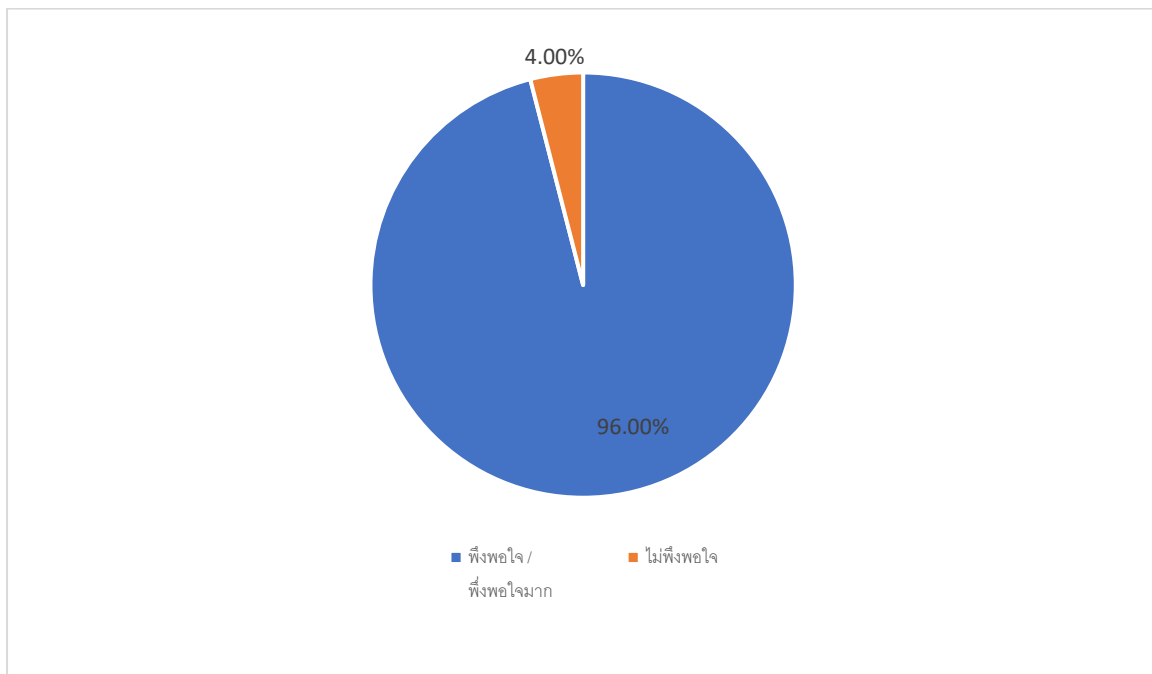
- ๑.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ



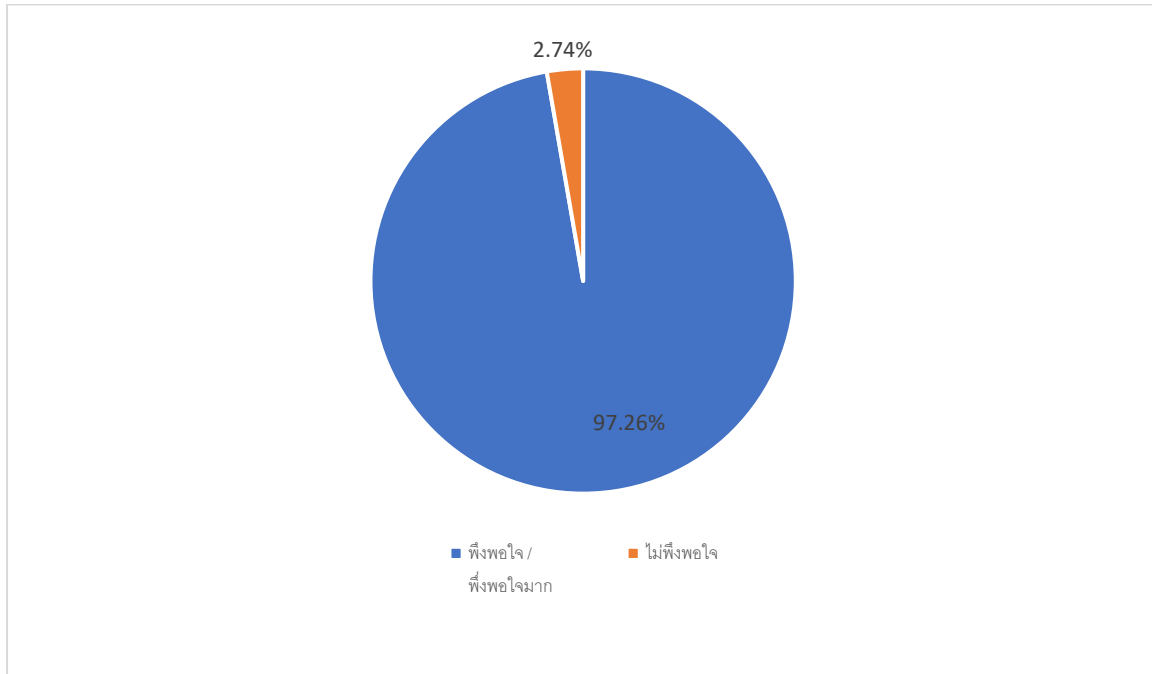
- ๑.๔ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก่ไข



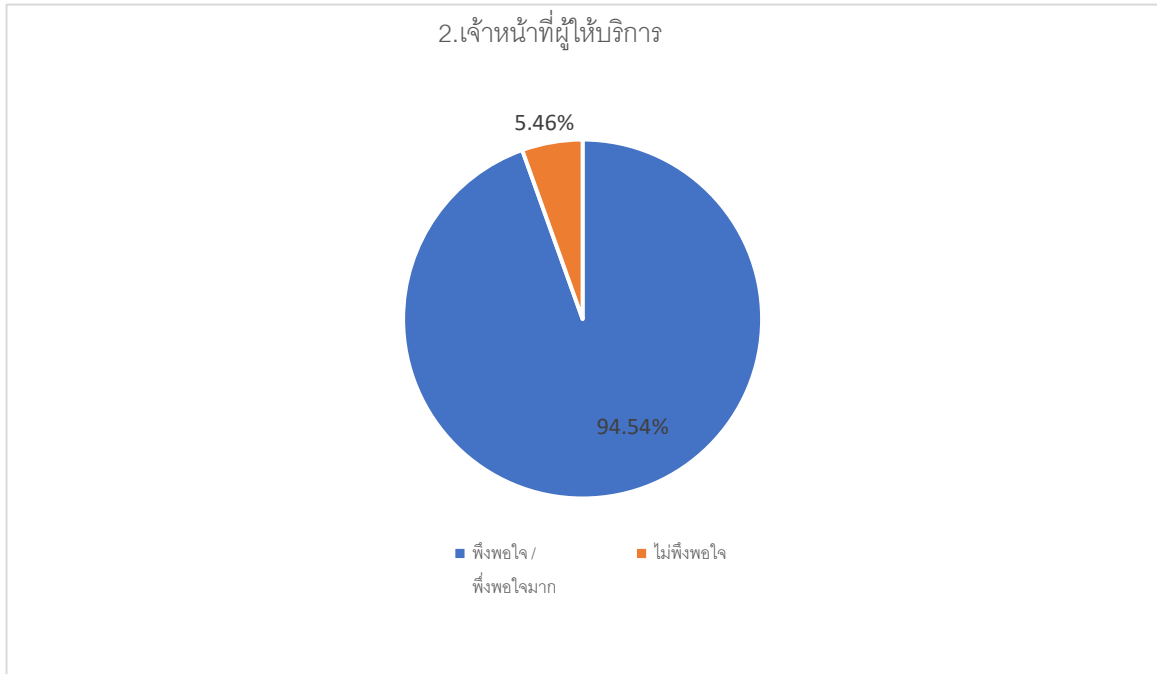
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ



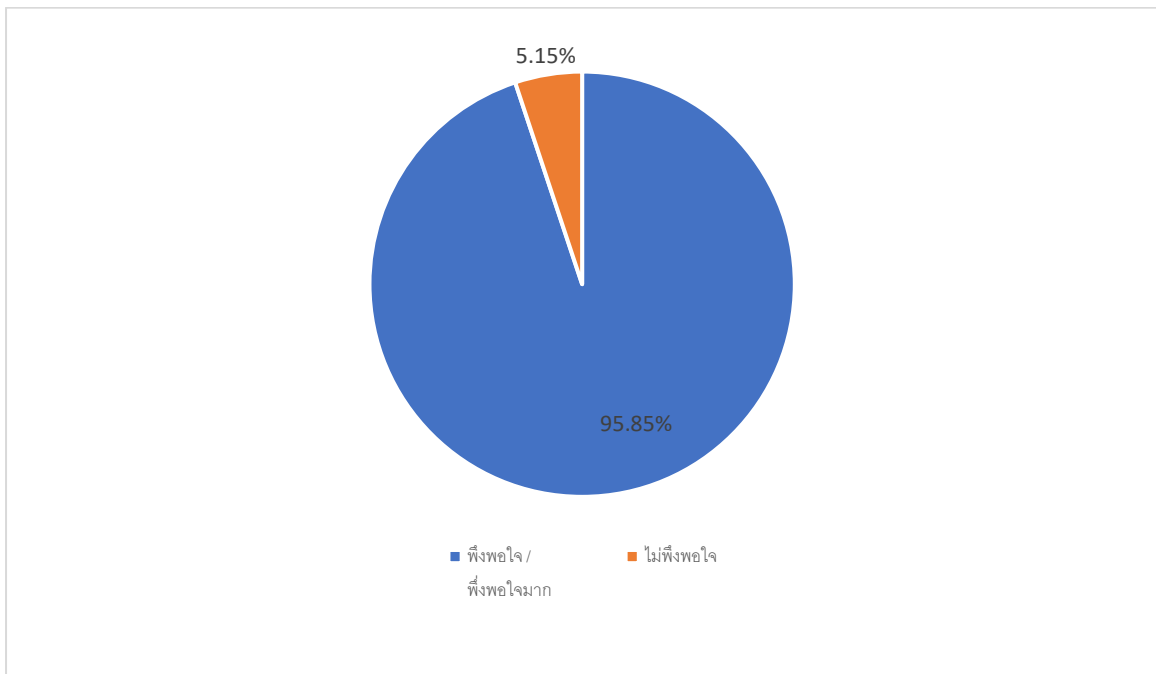
- ๑.๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน



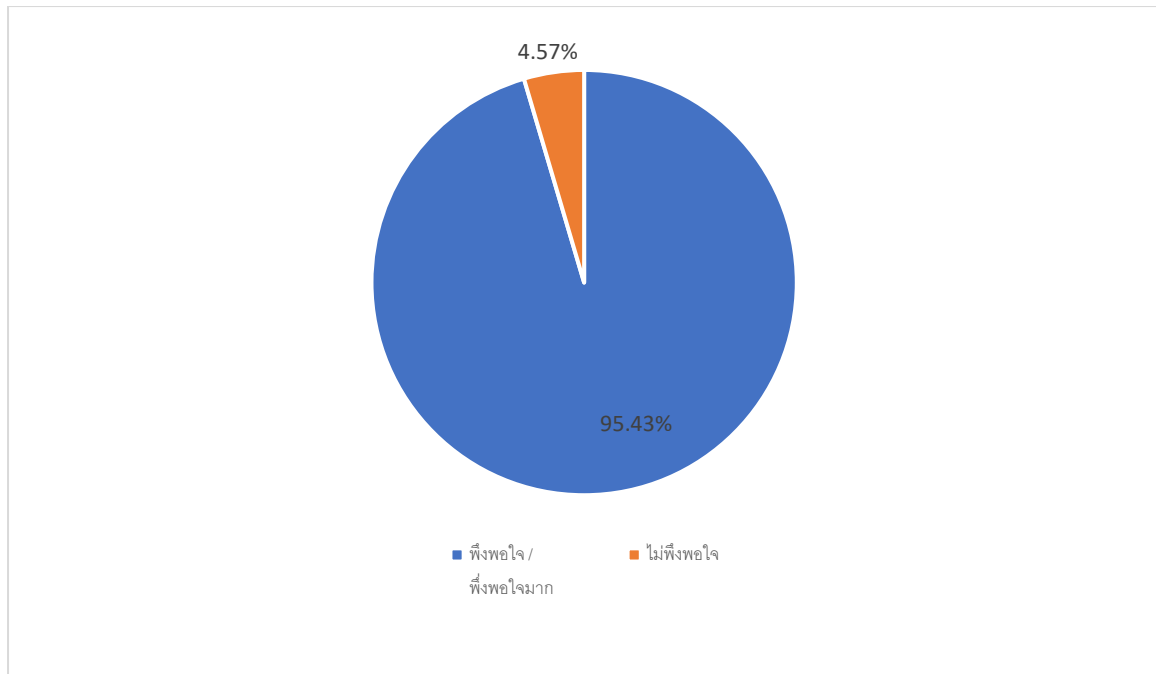
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ภาพรวม)



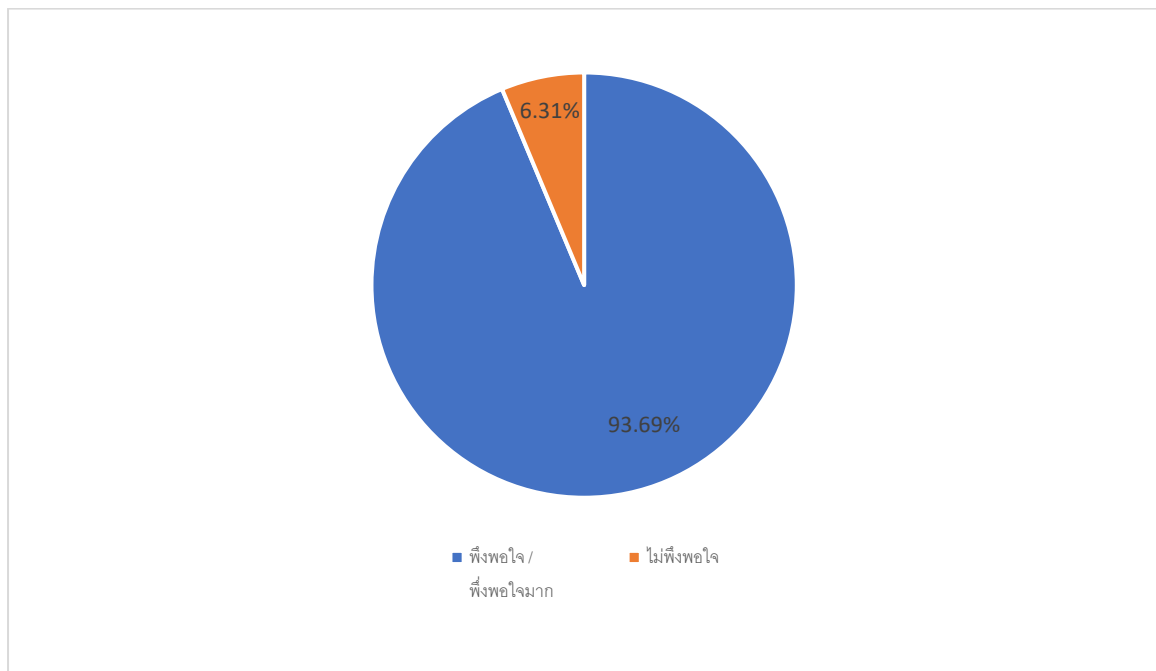
- ๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกคล่องตัว



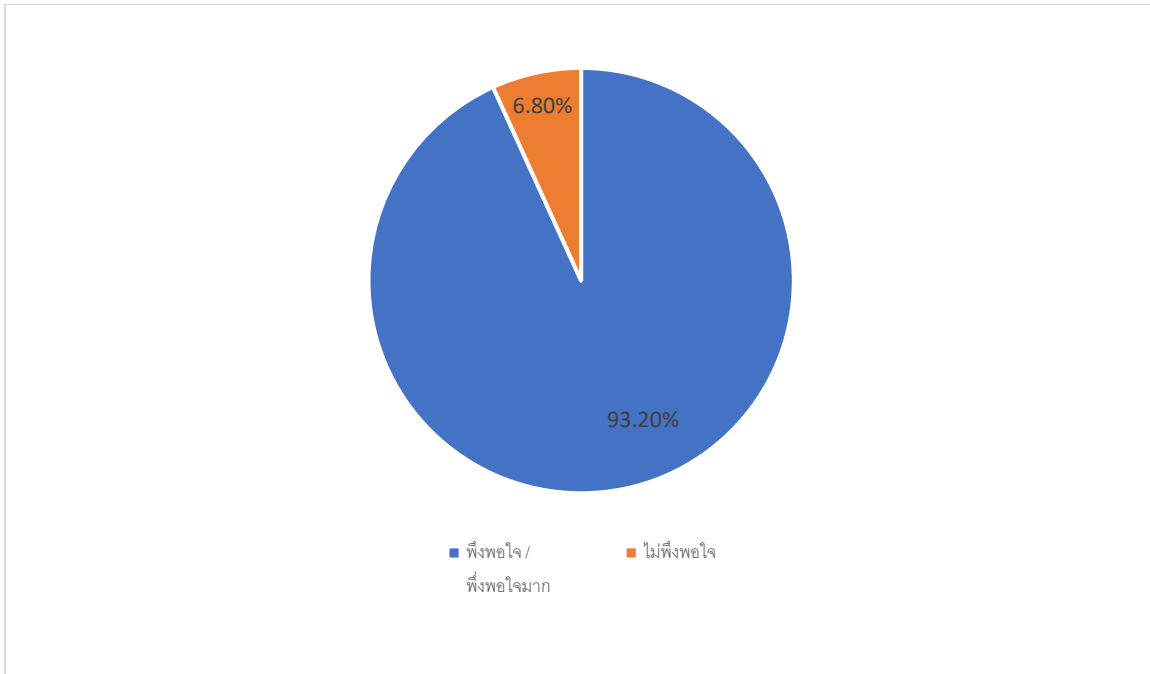
- ๒.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ มีความชัดเจน



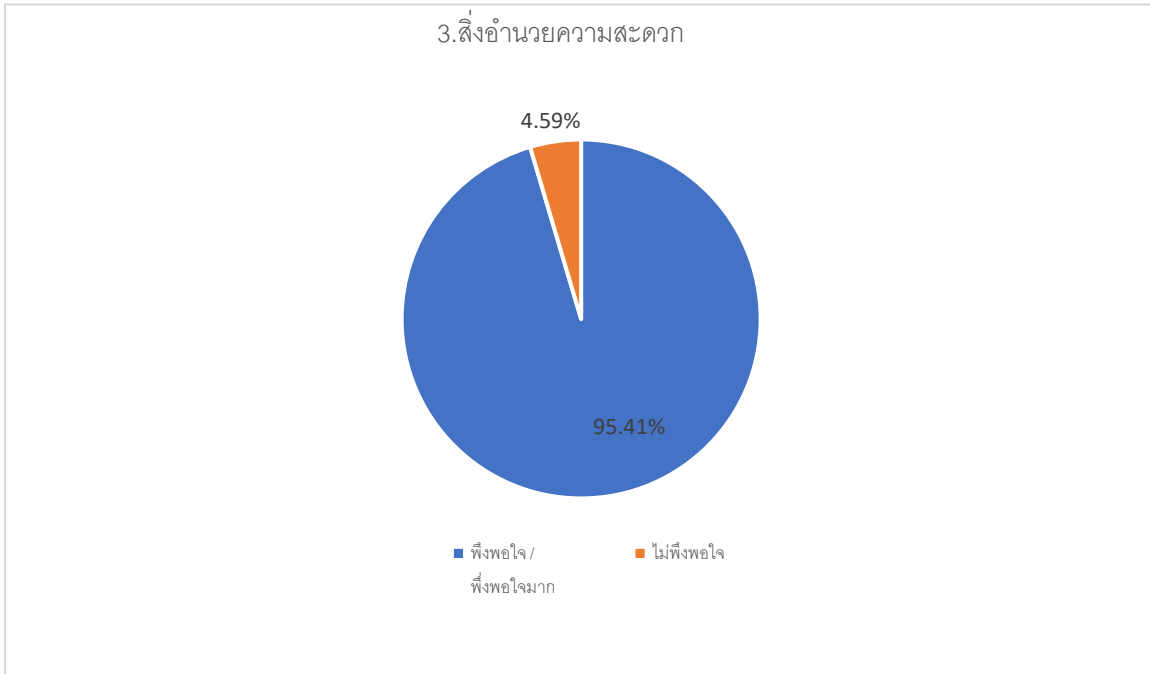
- ๒.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการ



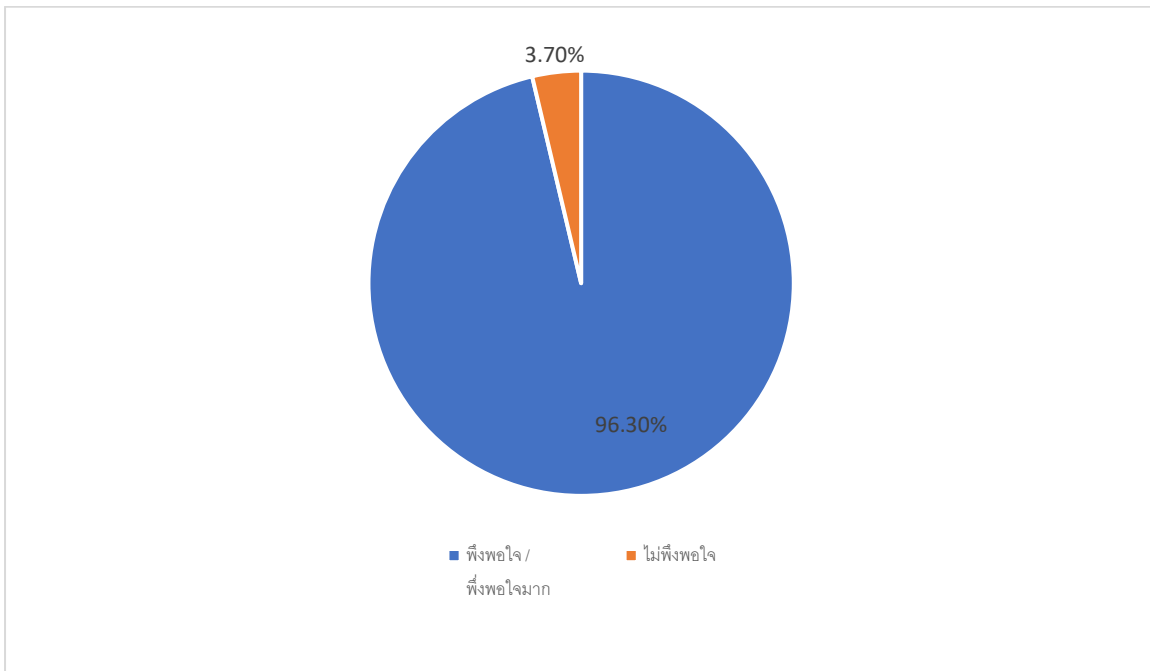
๒.๔ การแก้ไขปัญหาที่สามารถยุติเรื่องได้



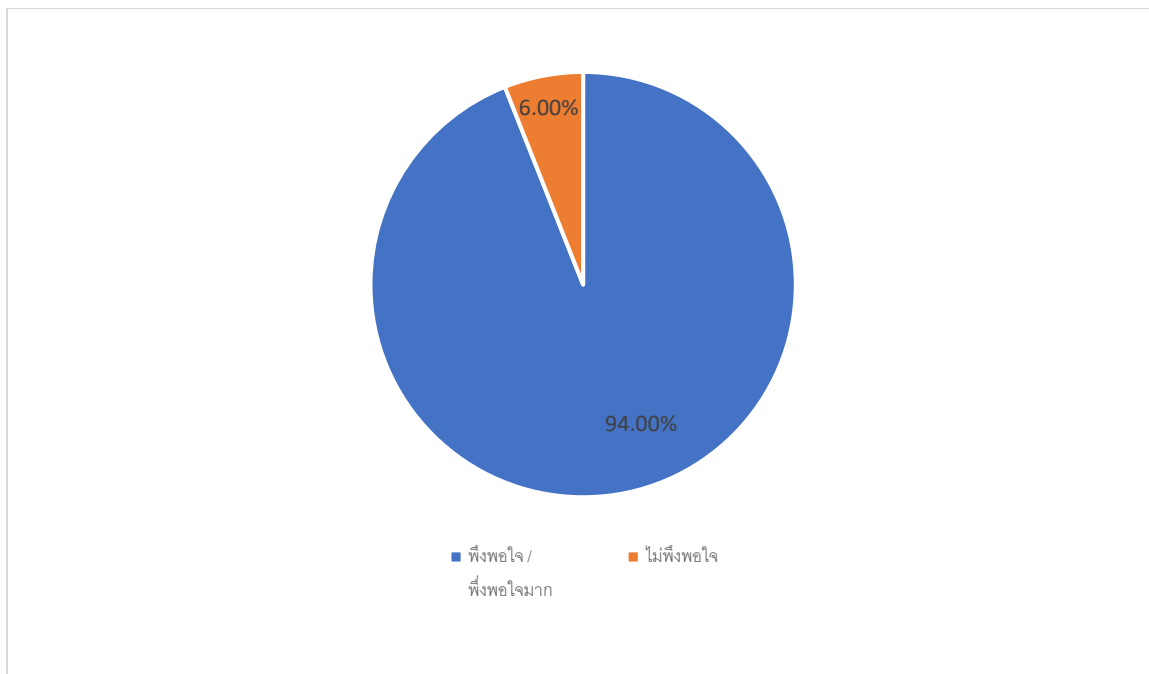
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก (ภาพรวม)



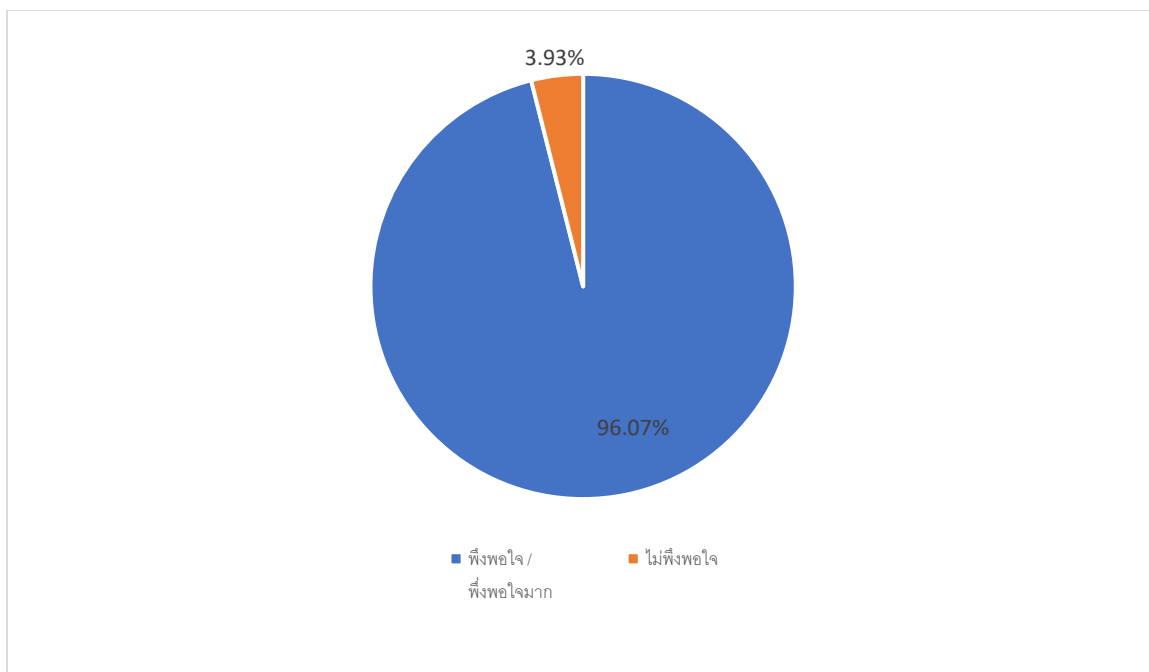
- ๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ



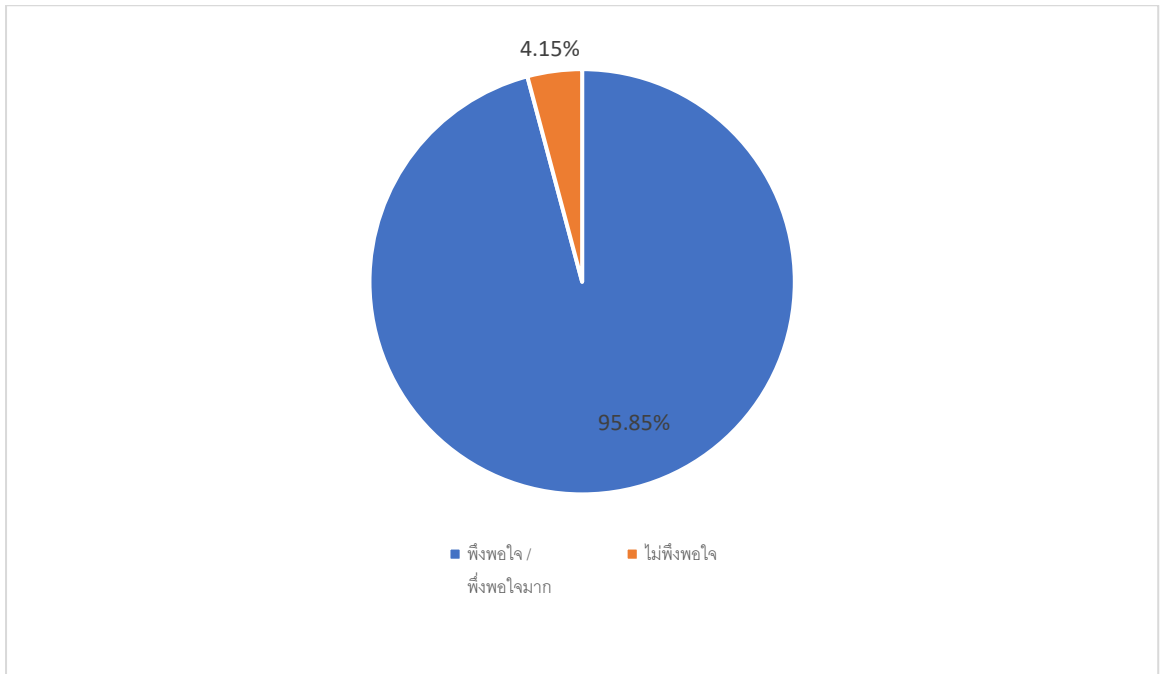
- ๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม



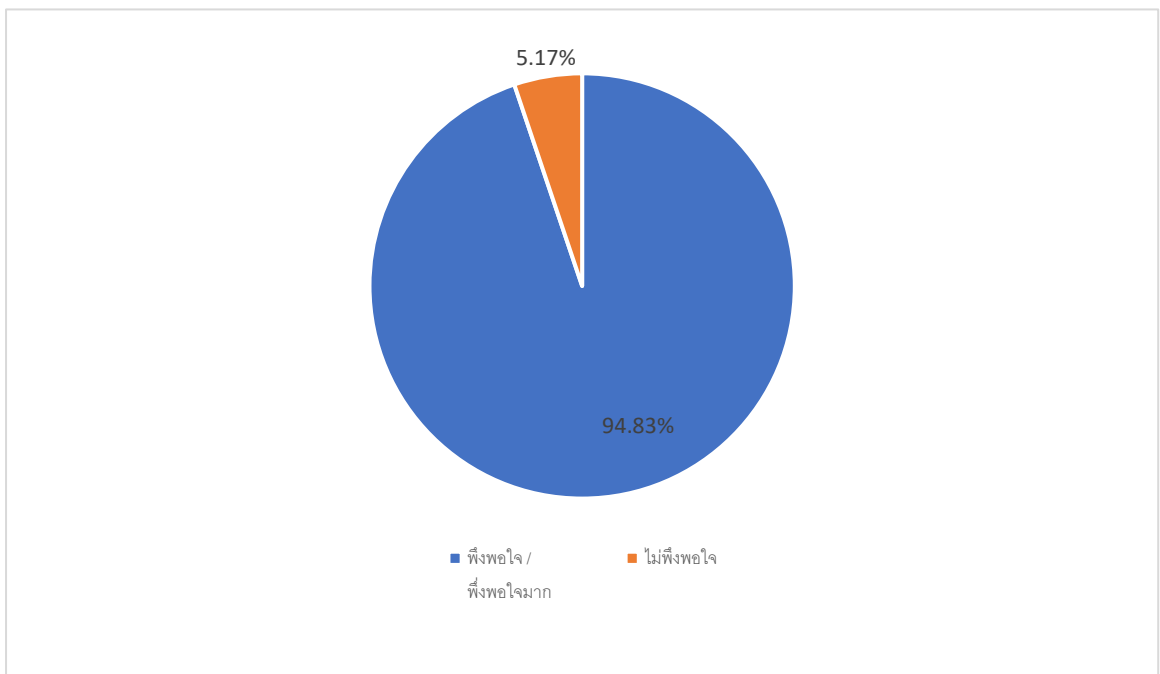
- ๓.๓ สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะอาด สะดวกต่อ



- ๓.๔ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

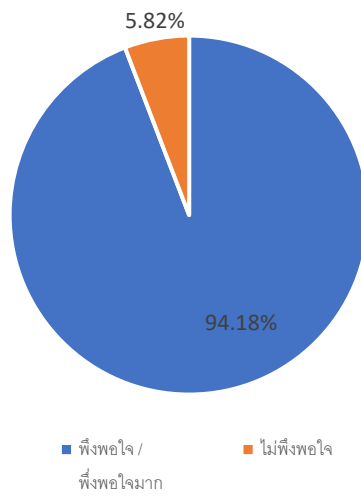


- ๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้บริการหลาย

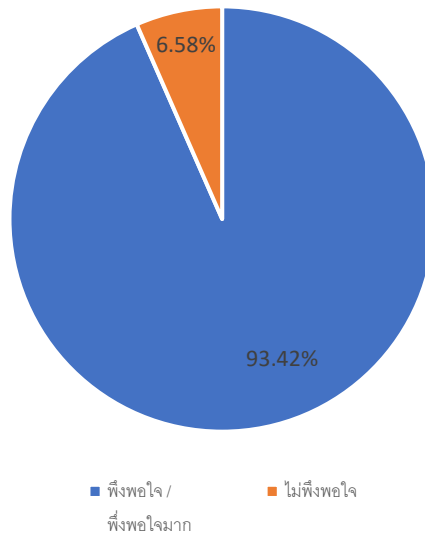


๔. คุณภาพการให้บริการโดยรวม (ภาพรวม)

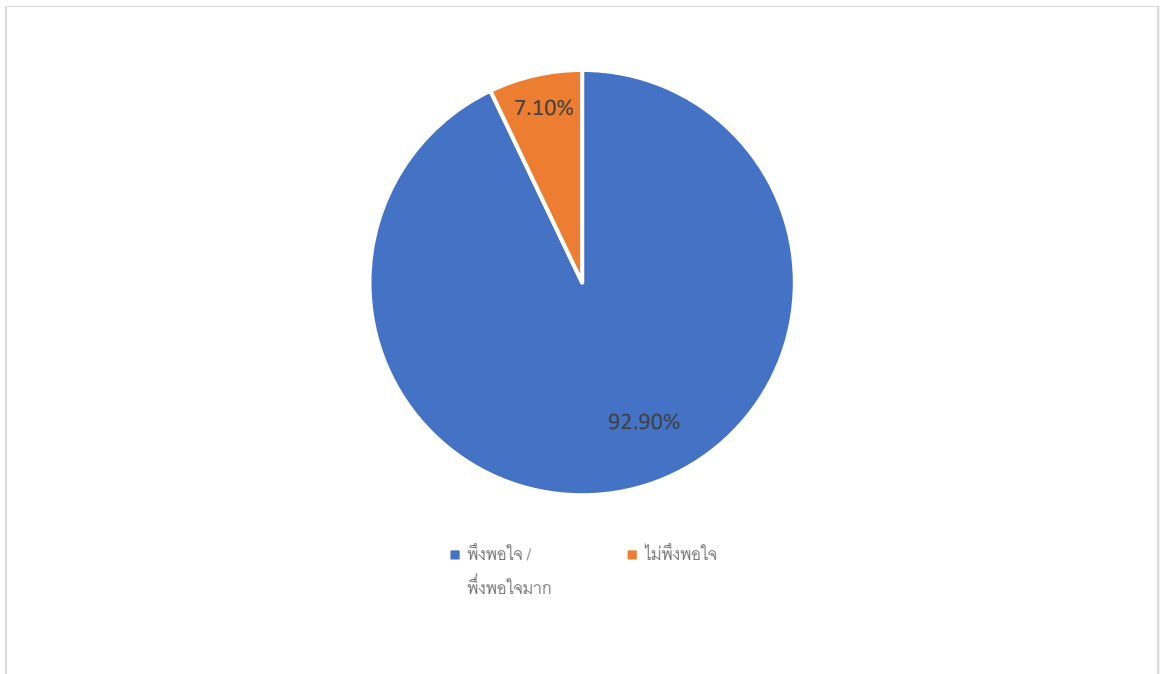
4. คุณภาพการให้บริการโดยรวม



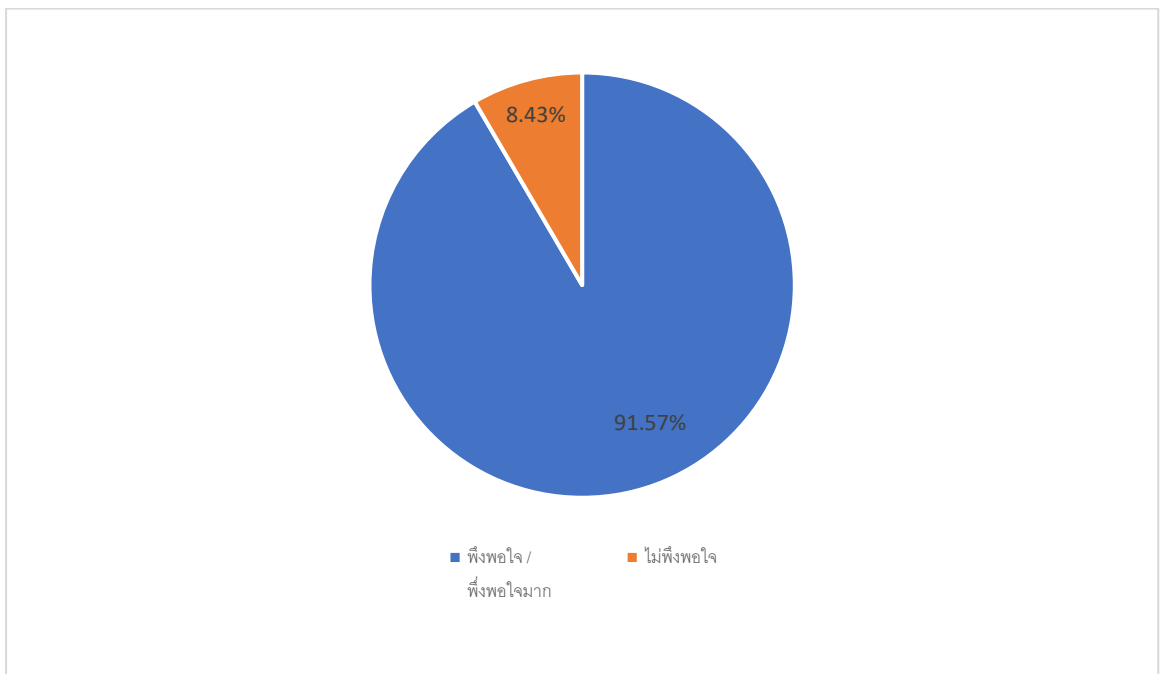
- ๔.๑ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับ



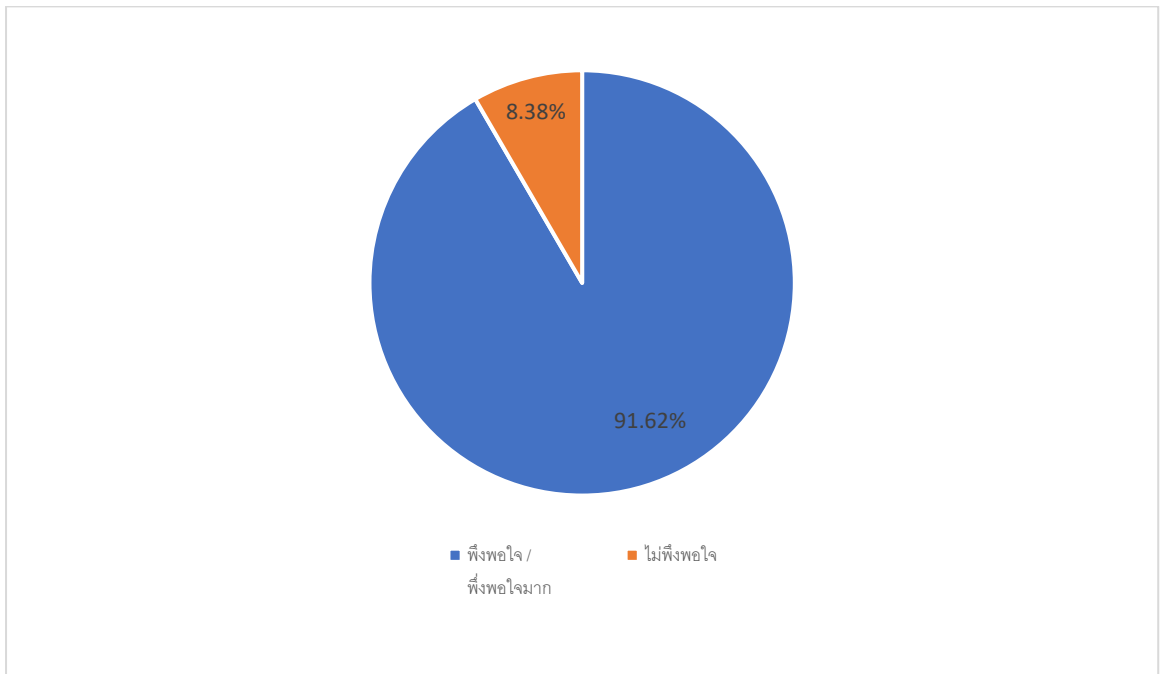
- ๔.๒ การให้บริการสำเร็จตามกำหนดระยะเวลา



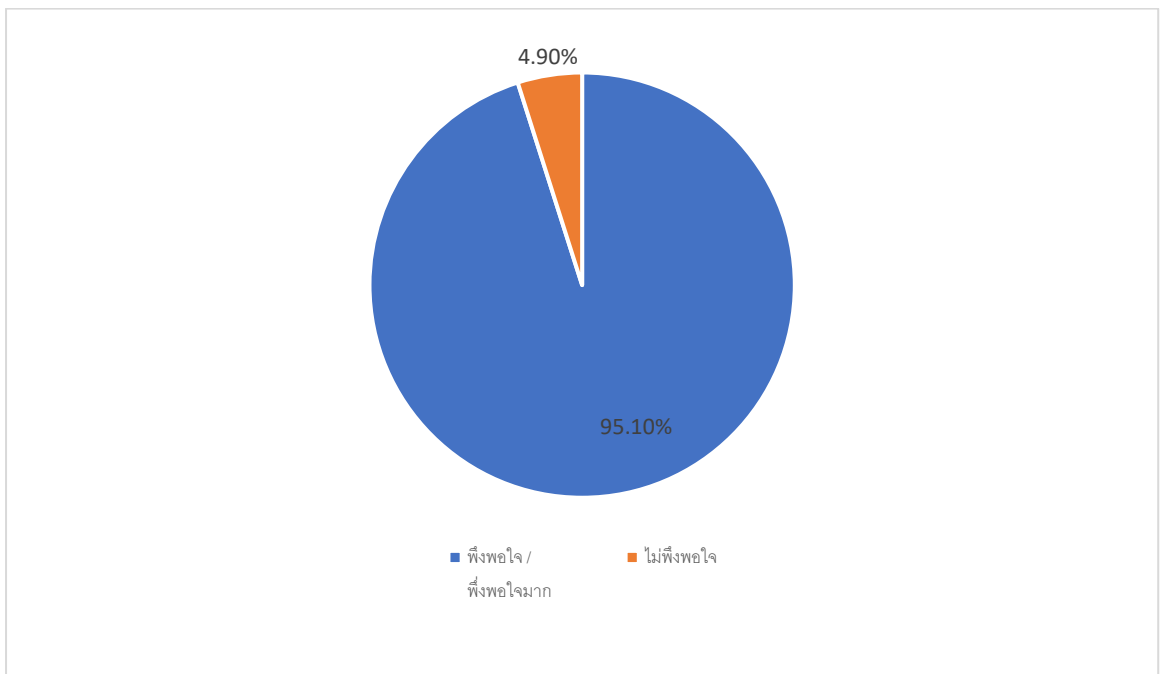
- ๔.๓ เรื่องค่างาเาได้รับการแก้ไข



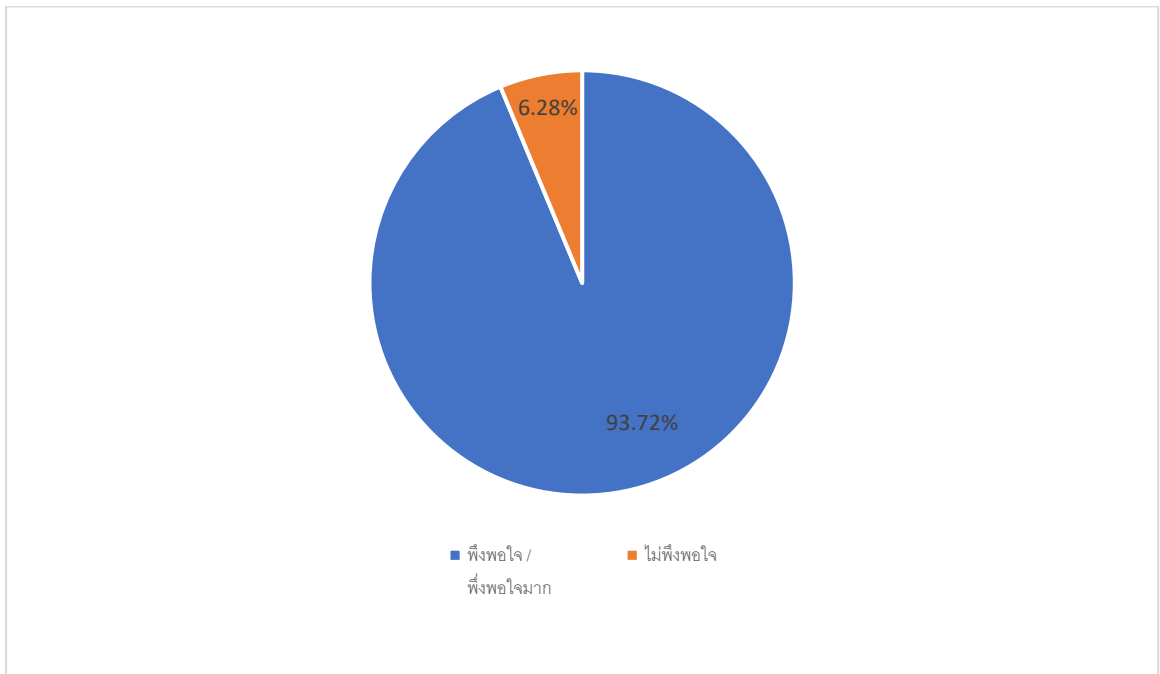
- ๔.๔ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา



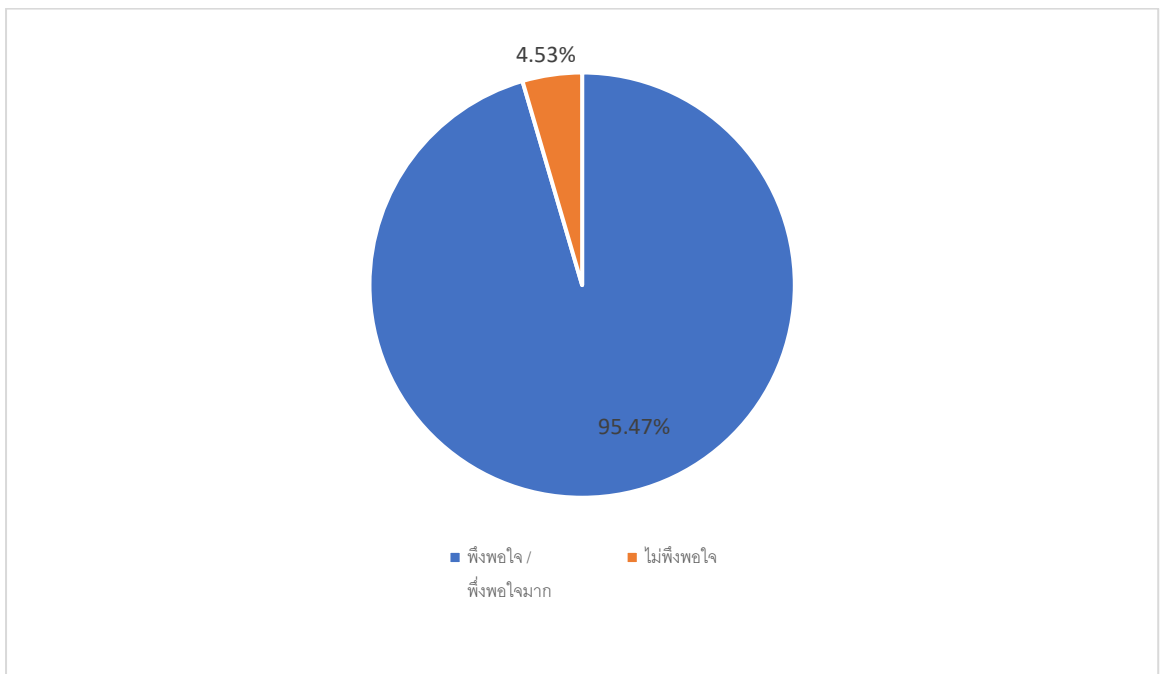
- ๔.๕ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ



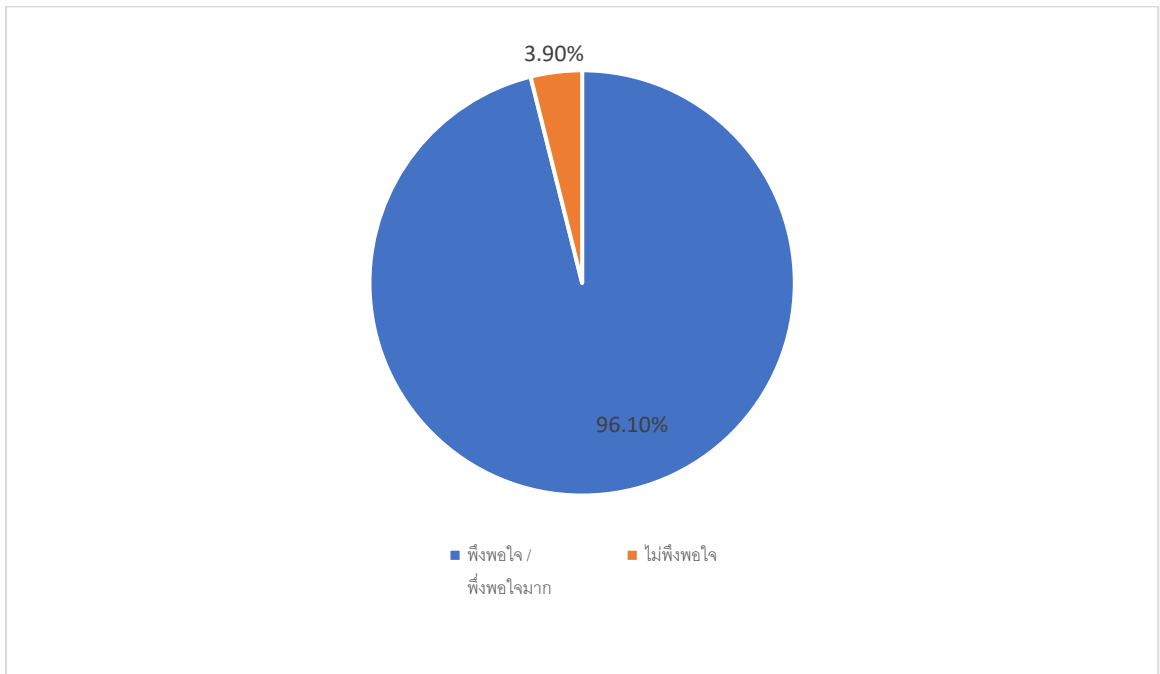
- ๔.๖ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ



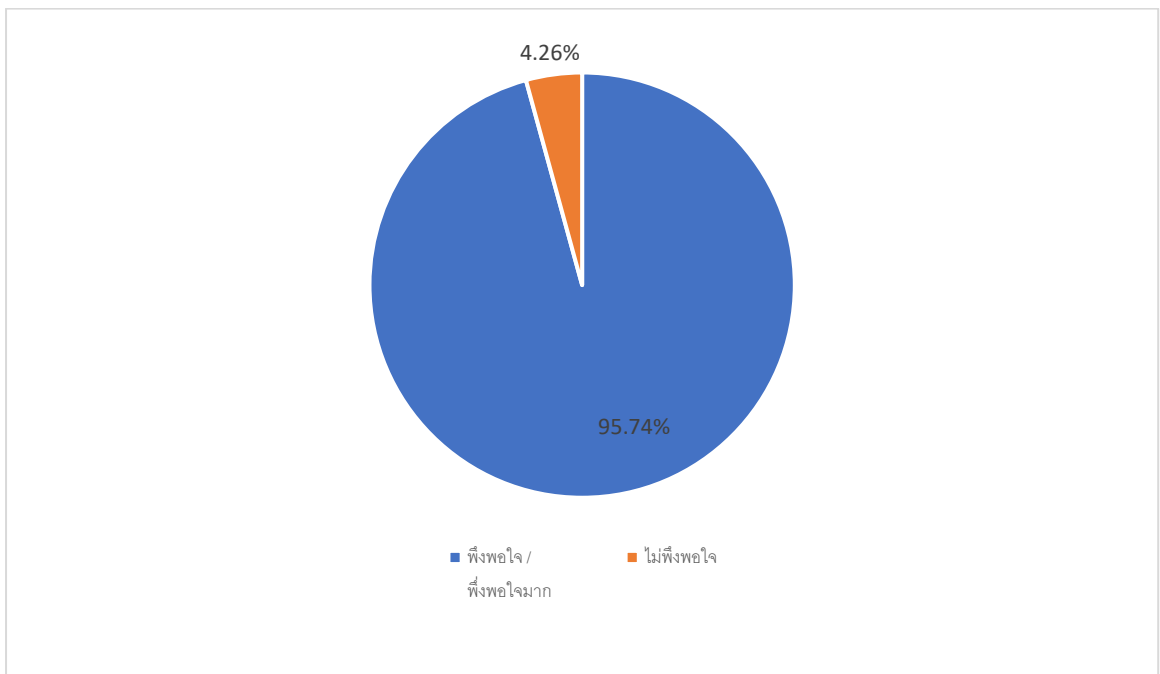
- ๔.๗/ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม



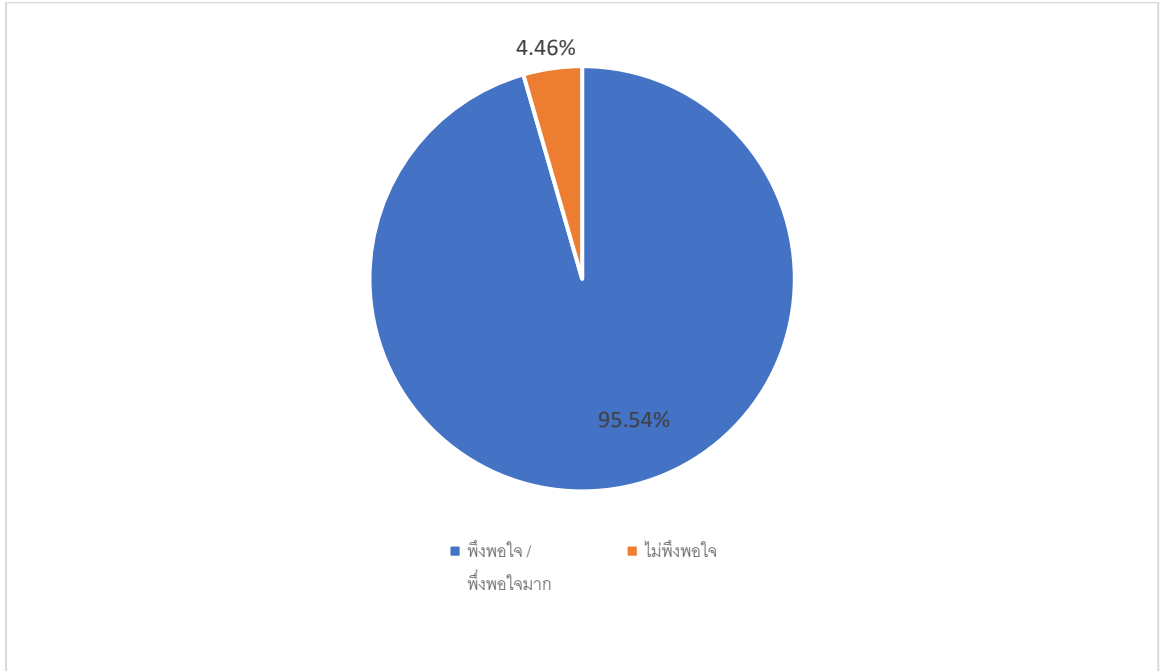
- ๔.๘ ความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน



- ๔.๙ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่



- ๔.๑๐ คำชี้แจงหรือแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่



- ๔.๑๑ การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

